

ABSTRAK

Dalam penelitian ini dilakukan studi kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dengan menggunakan integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano. Pendekatan ini bertujuan untuk membantu Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dalam memperbaiki kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada pelayanan yang di rasa masih kurang agar kepuasan pelanggan dapat meningkat.

Pada layanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan serta mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang fungsional dan disfungsional. Sehingga dengan pengintegrasian tersebut bisa mengetahui layanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Hasil yang diperoleh nilai rata-rata untuk kepuasan adalah 3,5545, sehingga dinilai cukup oleh pelanggan rumah sakit.

Sedangkan dari hasil integrasi IPA dan Kano dapat diketahui bahwa atribut yang termasuk dalam kuadran III menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dengan kategori *must-be* dan *one-dimensional*, yaitu dengan memperbaiki atau mengganti fasilitas yang sudah berumur seperti ranjang dan kondisi toilet yang selalu bersih, menambah kursi di ruang tunggu agar pelanggan yang menunggu dapat istirahat dengan nyaman, dengan meningkatkan penampilan karyawan dan juga pelayannya, dengan memberi papan nama rumah sakit disetiap persimpangan jalan disekitar rumah sakit agar dapat memudahkan pelanggan menuju rumah sakit.

Kata kunci : Kepuasan Terhadap Layanan, Integrasi IPA dan Kano